

Dario – l'assistente digitale

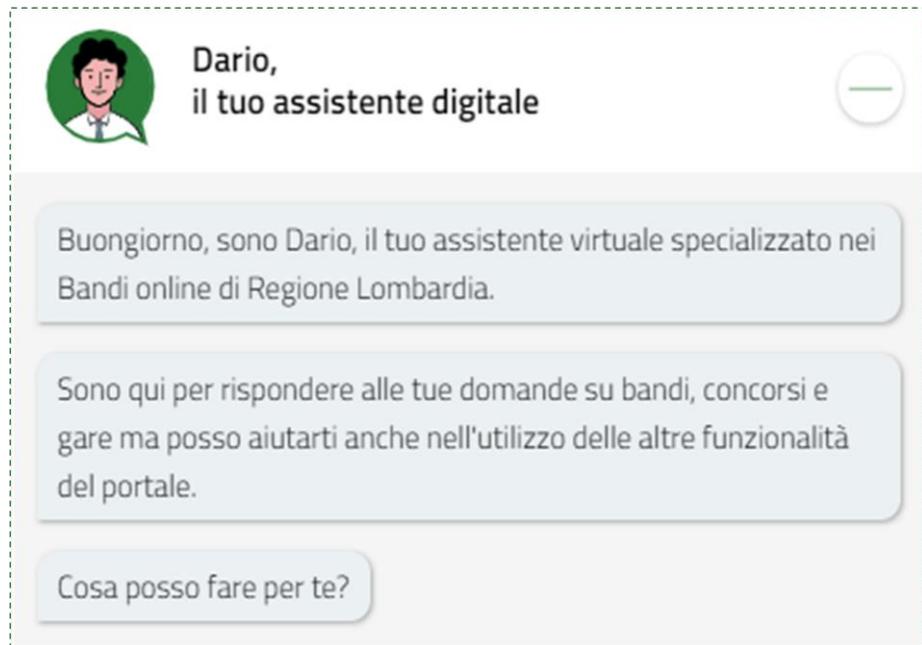
Pisa, 29-30 Maggio 2023



ARTHUR LITTLE



Dario, l'assistente digitale

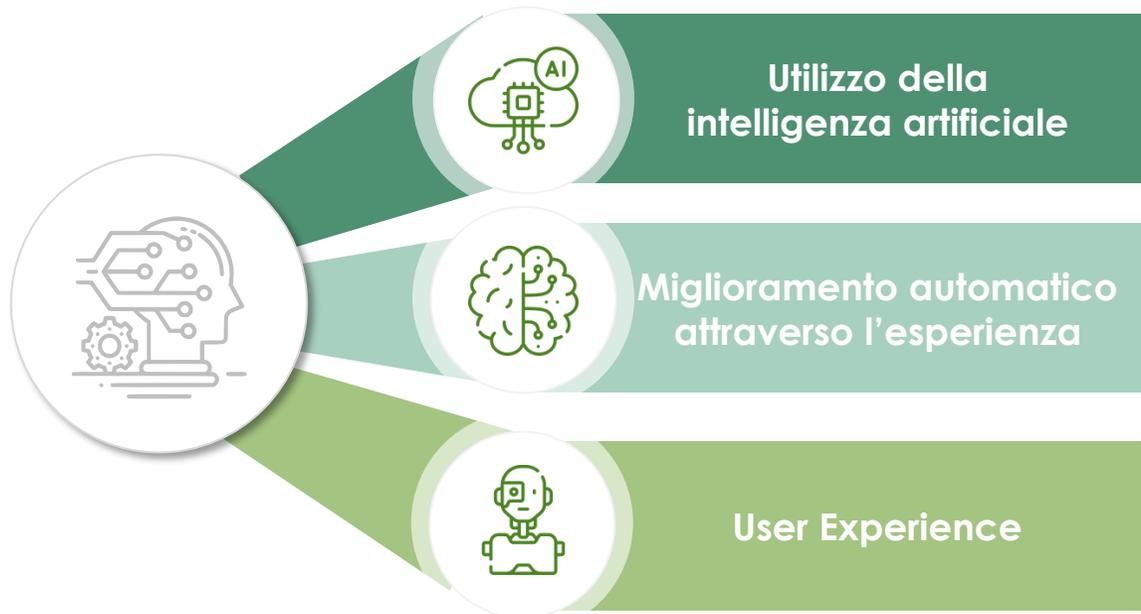


Le tecnologie legate **all'Intelligenza Artificiale (AI)** hanno assunto un ruolo sempre più rilevante nello sviluppo degli assistenti digitali, garantendo:

- Esperienza semplificata e migliorata
- Ottimizzazione dei costi
- Economicità ed efficacia

Regione Lombardia, in collaborazione con Aria e grazie al supporto di Arthur D. Little S.p.A. ha introdotto **Dario, un Assistente Digitale**, sempre attivo tramite chat o chiamata telefonica, in grado di **interpretare il linguaggio degli utenti** fornendo loro **assistenza immediata**.

Dario, l'assistente digitale: il design conversazionale che abilita il Citizen Relationship Management per le sovvenzioni agevolate in Regione Lombardia



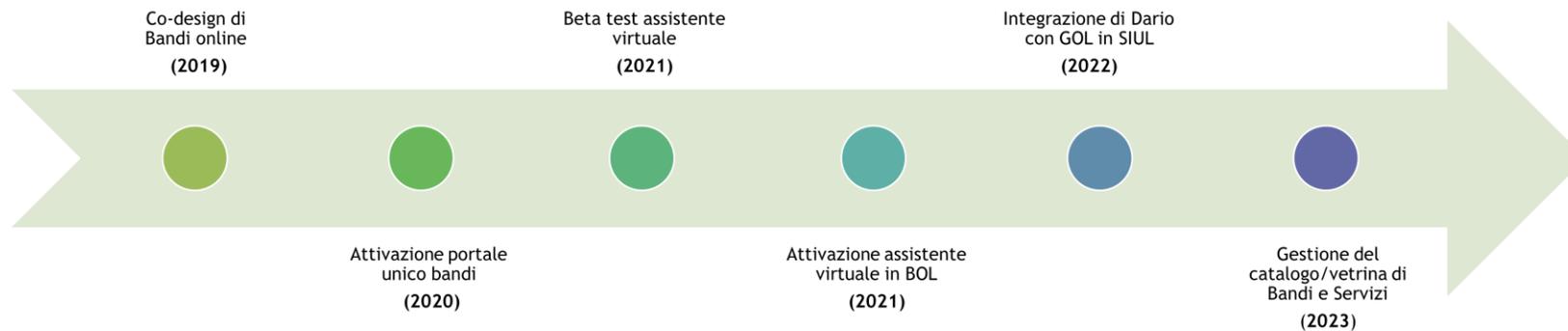
Challenges

- Comprensione del **Linguaggio Naturale**
- **Intent matching**
- **Neural Networks & Deep Learning**
- Migliorare l'efficienza dell'**assistenza clienti**
- Raccogliere segnali deboli sulla UX direttamente dalla "voce dell'utente" per un **miglioramento continuo** del servizio

Fasi del Progetto



Linea Temporale



Dopo la sua implementazione, **Dario**, debutta sulla piattaforma Bandi Online nel **2021** con ottimi risultati.

Grazie a questa prima **esperienza positiva**, Regione Lombardia ha deciso di intraprendere un **percorso di ampliamento** dell'utilizzo dell'assistente digitale.

Definizione della Strategia e Step di Implementazione

Fasi della realizzazione



1

Selezione della **piattaforma** economica del progetto analizzando le relative funzionalità anche attraverso specifici Proof of Concept (**PoC**)

2

Costruzione del **profilo psicoattitudinale**: la definizione di un ToV è ciò che definisce cosa e come si vuole comunicare con gli utenti del sistema

3

Analisi dello storico delle **richieste di assistenza** aperte al call center utili alla definizione degli "intent" a cui l'Assistente Digitale avrebbe dovuto rispondere

4

Progettazione e lo sviluppo dei diversi intent: attraverso la **AI** è stato **insegnato** a Dario con quale ambiente **interagire** e la modalità da utilizzare

5

Beta test con una selezione di utenti reali al fine di ottenere da loro ulteriori **feedback** e la **validazione** della **user experience**

6

L'allenamento è finalizzato al **continuo miglioramento** in modo che possa essere in grado di rispondere autonomamente a quesiti sempre più complessi

Software utilizzati per il Design e lo Sviluppo di Dario



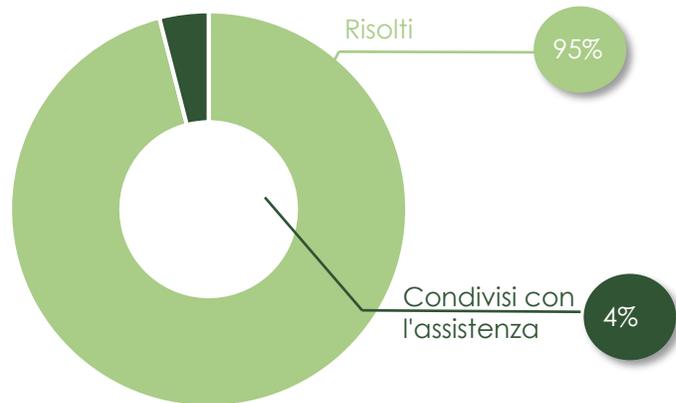
è stato utilizzato per **allenare** l'Assistente Digitale e **analizzare** le sue **prestazioni**

usato per **disegnare** la **struttura** dei **flussi**, definendo l'insieme di domande e risposte da gestire

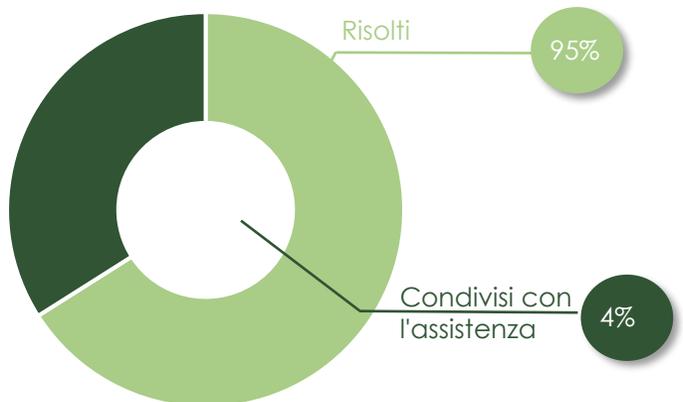
utilizzato per **definire** le **parole chiave** e le **risposte** da fornire agli utenti

Conversazioni gestite da Dario l'Assistente Virtuale nel 2022

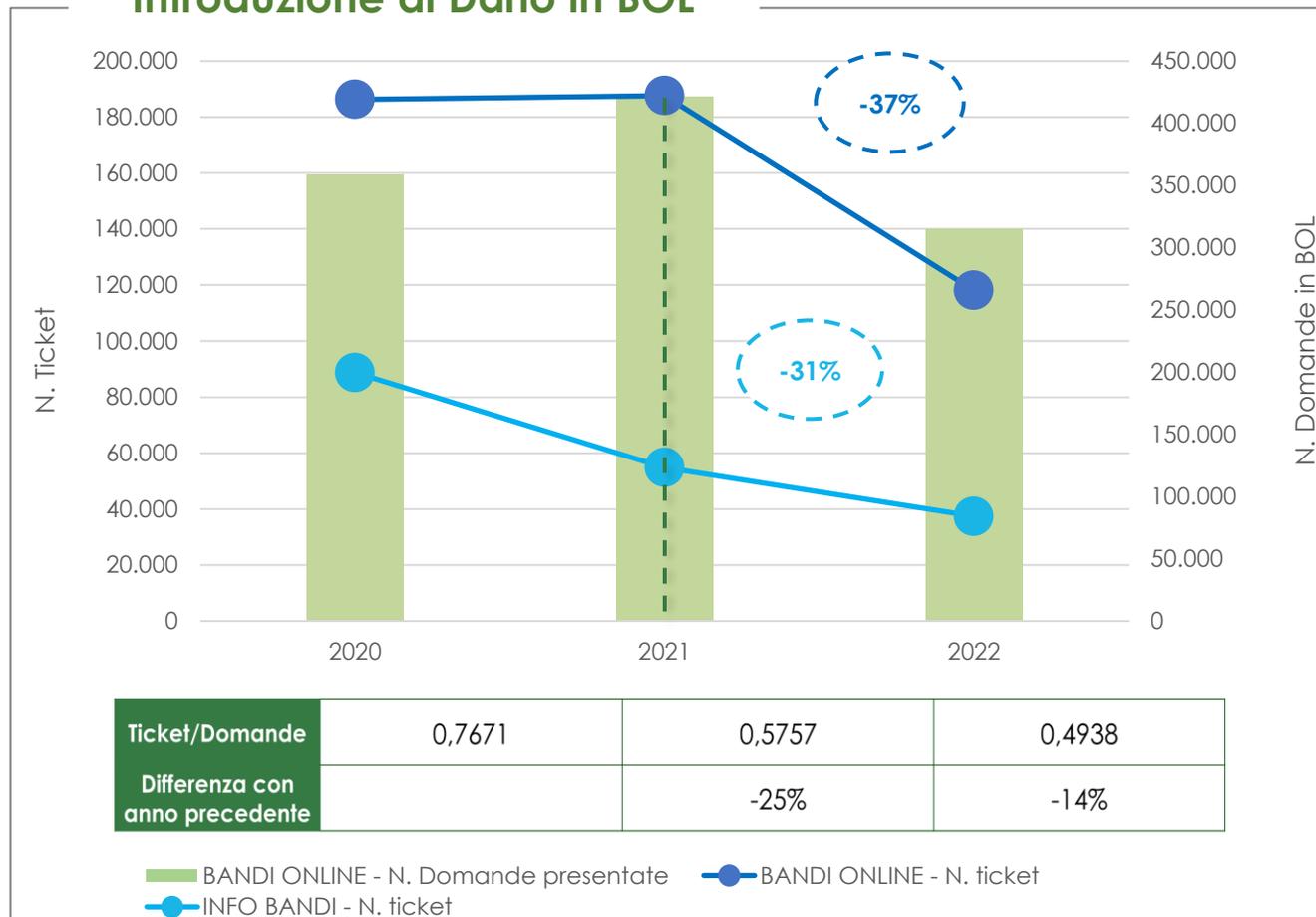
CHAT



VOICE



Introduzione di Dario in BOL



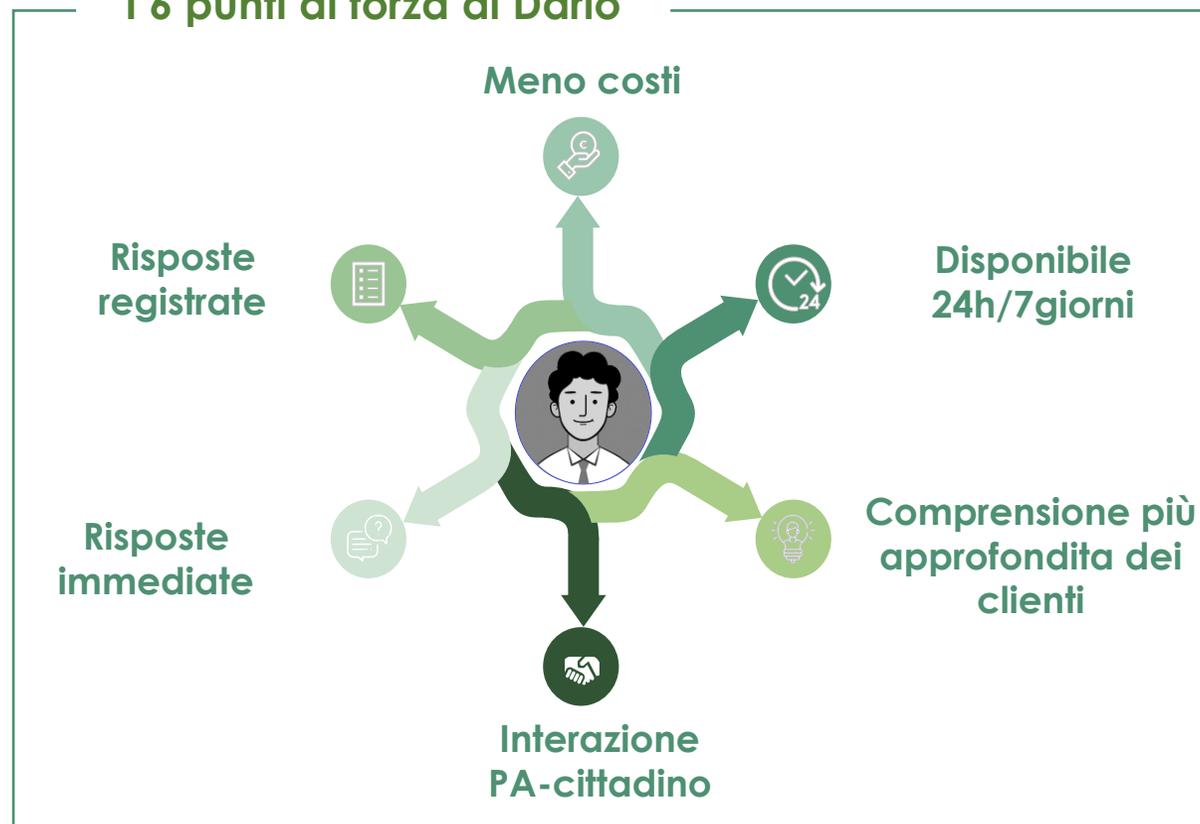
Conclusioni

Dario sta rimodellando la percezione che i clienti ed i cittadini hanno della Pubblica Amministrazione, fornendo:

- **Qualità** nelle risposte
- **Ottimizzazione** delle risorse
- **Risparmio** sui costi e sui tempi
- **Automatizzazione** dei flussi di lavoro

La **digitalizzazione** e l'**intelligenza artificiale** possono portare un grande valore alla Pubblica Amministrazione. Con Dario, stiamo cercando di **rimodellare** la **percezione** che clienti e **cittadini** hanno della pubblica amministrazione, portando **risultati tangibili**, in primis agli utenti attraverso un servizio di qualità maggiore.

I 6 punti di forza di Dario



Grazie per l'attenzione!

